

TESIS

PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KOMITMEN AFEKTIF PEGAWAI NEGERI SIPIL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA



TENTI RESMITA

No. Mhs.: 135001969/PS/MM

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2014



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : Tenti Resmita
Nomor Mahasiswa : 135001969/PS/MM
Konsentrasi : *Sumber Daya Manusia*
Judul Tesis : Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Komitmen Afektif Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Nama Pembimbing

Drs. Parnawa Putranta, MBA, Ph.D

Tanggal

8/12/2014

Tanda tangan



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : Tenti Resmita
Nomor Mahasiswa : 135001969/PS/MM
Konsentrasi : *Sumber Daya Manusia*
Judul Tesis : Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Komitmen Afektif Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Nama Penguji

Tanggal

Tanda Tangan

Drs. Parnawa Putranta, MBA, Ph. D

8/12/2014

Prof. Dr. FX. Suwanto, MS

17/12 2014

Dr. Dorothea W. Ariani, MT

8/12 2014

Ketua Program Studi

Mahestu Novindra, M.Sc.IB.,Ph.D

PROGRAM
PASCASARJANA

HALAMAN PERNYATAAN

Sehubungan dengan peraturan-peraturan yang berlaku saat ini, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tenti Resmita
Nomor Mahasiswa : 135001969
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap
Komitmen Afektif Pegawai Negeri Sipil di
Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan merupakan duplikasi atau plagiasi dari hasil karya penulis lain. Pernyataan, ide, kutipan baik langsung maupun tidak langsung dan data hasil penelitian yang bersumber dari tulisan, ide dan hasil penelitian orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini pada catatan perut atau daftar pustaka.

Penulis bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi hukum atau sanksi peraturan-peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari terbukti bahwa tesis ini merupakan hasil duplikasi atau plagiasi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan bilamana diperlukan.

Yogyakarta, 5 November 2014

Pembuat Pernyataan,



Tenti Resmita

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap komitmen afektif pegawai negeri sipil di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat motivasi pelayanan publik dan komitmen organisasi yang dimiliki oleh pegawai negeri sipil di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner pada lima Dinas yang berada di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dengan jumlah responden sebanyak 120 responden. Dalam penelitian ini analisis dilakukan dengan menggunakan dua cara analisis data, yaitu analisis *mean score* dan regresi. Hasil analisis *mean score* menunjukkan bahwa tingkat motivasi pelayanan publik dan komitmen pegawai negeri sipil di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta tergolong cukup baik. Melalui analisis regresi diketahui bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen afektif pegawai negeri sipil di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Kata Kunci: pegawai negeri sipil, motivasi pelayanan publik dan komitmen afektif

ABSTRACT

This study's goal is to analyze the influence of public service motivation to affective commitment of civil servants in Yogyakarta government. In addition, this study's also done to identify how well the public service motivation and organizational commitment they had. The data is collected by survey method with questionnaires spread to 5 division of Yogyakarta government with total 120 respondents. In this study, data was analyzed with 2 method, mean score analysis and regression analysis. The result of mean score analysis shows that both of public service motivation and organizational commitment of civil servants in Yogyakarta government are good enough. And through the regression analysis, the result shows that public service motivation influence affective commitment positively and significantly.

Key words: civil servants, public service motivation, affective commitment

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas terselesaikannya Tesis ini dengan baik dan tepat waktu, meskipun dalam penulisannya penulis menemui banyak hambatan. Dalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih, kepada:

1. Bapak M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Ibu Mahestu Noviandra, M.Sc.IB.,Ph.D selaku Ka.Prodi Magister Managemen Universitas Atma Jaya yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Prof. Dr. FX. Suwarto, MS dan Ibu Dr. Dorothea W. Ariani, SE, MT selaku dosen penguji yang telah memberikan evaluasi dan masukan untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Kedua orang tua penulis yang telah senantiasa selalu memberikan do'a dan dukungan baik secara moral maupun finansial kepada penulis dalam menyelesaikan masa studi magister ini.
5. Kedua saudara saya kakak Wendi Noplan dan ayuk Delvi Herlinda, kakak ipar saya Kak Oka, ayuk ipar saya Ayuk Eva dan keponakan-keponakan

saya Michelle, Jessica, Zuzu dan Pasya yang selalu memberikan semangat, senyuman dan dukungan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

6. Kosasih Andi Kurniawan yang selalu dengan setia menemani dan senantiasa memberikan dukungan moral sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
7. Sahabat – sahabat terdekat Ona Mey, Mohammad Edjy, George Nicho, Chocoluis, Ona Bella, Ardi Nailiu, Pinkan, Ocha, Jo, dek Kir dan dek Puput yang selalu menemani penulis dengan canda dan tawa, serta memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam mengatasi hambatan – hambatan yang ada.
8. Dinas Perijinan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan Kantor Pemberdayaan Masyarakat dan Perempuan Kota Yogyakarta yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
9. Pihak – pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang ikut andil dalam penyelesaian tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, penulis ingin memohon maaf, apabila dalam penulisan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis senantiasa berlapang dada, dan mau menerima kritik dan saran yang diperlukan demi sempurnanya tesis ini.

Yogyakarta, 31 Oktober 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB 1: PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Sistematika Penulisan	10

BAB 2: LANDASAN TEORI 12

2.1. Komitmen Organisasi	12
2.1.1. Pengertian Komitmen Organisasi	12
2.1.2. Jenis-jenis Komitmen Organisasi.....	14
2.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi	15
2.1.4. Konsekuensi dari Komitmen Organisasi.....	16
2.2. Motivasi	17
2.2.1. Pengertian Motivasi	17
2.2.2. Teori-teori Motivasi	18
2.3. Motivasi Pelayanan Publik atau <i>Public Service Motivation</i> (PSM)	21
2.3.1. Pengertian <i>Public Service Motivation</i> (PSM)	21
2.4. Penelitian Terdahulu	23
2.5. Hipotesis dan Kerangka Penelitian	24

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN..... 26

3.1. Lokasi Penelitian.....	26
3.2. Waktu Penelitian	27
3.3. Pendekatan Penelitian	27
3.4. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	27
3.5. Metode Pengumpulan Data	29
3.6. Instrumen Penelitian.....	29
3.6.1. Motivasi Pelayanan Publik atau <i>Public Service Motivation</i> (PSM)	30
3.6.2. Komitmen Organisasi.....	32

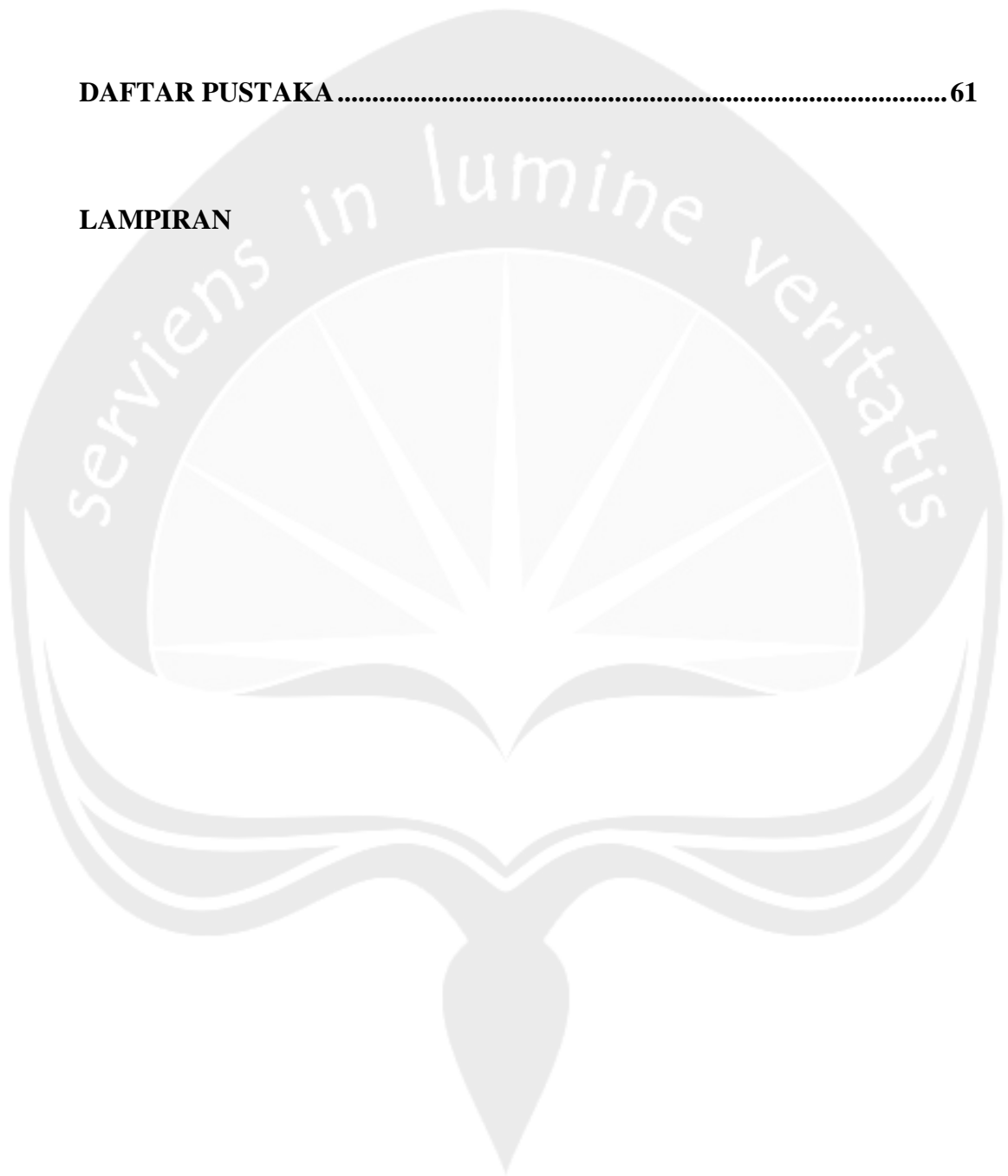
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.8. Metode Analisis Data.....	37
3.8.1. Analisis Deskriptif dan Statistik Deskriptif	37
3.8.2. Analisis <i>Mean Score</i> dan <i>Overall Mean Score</i>	37
3.8.3. Analisis Regresi	38
BAB IV:HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Uji Coba Kuesioner.....	39
4.1.1. Uji Validitas	40
4.1.2. Uji Reliabilitas	43
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.3. Analisis Deskriptif	46
4.3.1. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Motivasi Pelayanan Publik.....	46
4.3.2. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Komitmen Organisasi.....	48
4.4. Pengujian Hipotesis.....	50
4.4.1. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Komitmen Afektif.....	51
4.5. Pembahasan.....	52
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Implikasi.....	57
5.2.1. Implikasi Teoritis	57
5.2.2. Implikasi Manajerial	58

5.3. Keterbatasan Penelitian.....	59
-----------------------------------	----

5.4. Saran.....	60
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA	61
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	25
---------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tabel Uji Validitas Motivasi Pelayanan Publik.....	40
Tabel 4.2. Tabel Uji Ulang Validitas Motivasi Pelayanan Publik	41
Tabel 4.3. Tabel Uji Validitas Komitmen Organisasi.....	42
Tabel 4.4. Tabel Uji Ulang Validitas Komitmen Organisasi	43
Tabel 4.5. Tabel Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.6. Frekuensi Karakteristik Responden	44
Tabel 4.7. Deskripsi Variabel Motivasi Pelayanan Publik	47
Tabel 4.8. Deskripsi Variabel Komitmen Afektif.....	48
Tabel 4.9. Deskripsi Variabel Komitmen Kontinuan	49
Tabel 4.10. Deskripsi Variabel Komitmen Normatif.....	49
Tabel 4.11. Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi	50
Tabel 4.12. ANOVA ^b	51
Tabel 4.13. <i>Coefficients</i> ^a	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	A – 1
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas PSM	B – 1
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Komitmen Organisasi	C – 1
Lampiran 4. Hasil Analisis Regresi dengan SPSS 22	D – 1
Lampiran 5. Data Hasil Kuesioner Motivasi Pelayanan Publik.....	E – 1
Lampiran 6. Data Hasil Kuesioner Komitmen Organisasi.....	F – 1